

4. Que faire lorsque l'éducateur a un problème?

4.1 COMMENT PARLER POUR QUE VOS JEUNES VOUS ÉCOUTENT ?

Nous sommes dans la zone inférieure du rectangle. Les comportements des jeunes dérangent l'éducateur et l'empêchent de satisfaire ses propres besoins.

Lorsque l'éducateur veut satisfaire ses besoins personnels et qu'il désire par conséquent modifier un comportement qu'il n'accepte pas, trois variables entrent en jeu:

- 1) le jeune;
- 2) l'environnement;
- 3) l'éducateur.

Ce qui signifie que l'éducateur peut ...

- 1) essayer de modifier le comportement du jeune,
- 2) essayer de modifier l'environnement,
- 3) ou essayer de se modifier lui-même.

Envisageons l'exemple suivant: " X est sans cesse interrompu par un jeune qui a toujours besoin d'un contrôle constant de son activité.

- 1) X peut confronter le jeune et lui communiquer un message qui l'amènera à ne plus l'interrompre (modifier le comportement du jeune).
- 2) X peut donner au jeune des activités programmées lui permettant de s'évaluer tout seul (modifier l'environnement).
- 3) X peut se dire: " c'est un jeune trop dépendant de l'éducateur, il apprendra certainement à dominer cette situation " ou " de toute évidence, il a besoin que je lui consacre plus de temps que les autres " (se modifier soi-même).

4.2 Modifier le comportement du jeune.

4.2.1 Quels sont les moyens utilisés par les éducateurs pour se faire écouter et respecter leurs besoins ?

Voici des messages qui résonnent dans les murs de nos institutions ...

- 1) Donner des ordres: "Assieds-toi tout de suite et ne bouge plus".
- 2) Menacer: "Encore une fois et tu seras puni".
- 3) Moraliser: "Tu devrais savoir comment te conduire à ton âge".
- 4) Argumenter: "Tu peux le faire si tu essaies".
- 5) Conseiller: "A ta place, je me remettrais au travail".
- 6) Juger, critiquer: "Tu es toujours celui qui commence à embêter tout le monde".
- 7) Humilier: "Tu agis comme un bébé".
- 8) Analyser: "Tu agis de la sorte pour attirer l'attention".
- 9) Complimenter: "Quand tu te donnes vraiment la peine, tu fais des merveilles".
- 10) Rassurer: "Tu te sentiras certainement mieux demain".
- 11) Questionner maladroitement: "Pourquoi as-tu fait cela ?"
- 12) Ironiser: "Tu t'es mal réveillé".

Tous ces messages sont des façons inefficaces de confronter un jeune car tous ces messages constituent des obstacles à la communication.

Tous ces messages de confrontations prennent la forme de messages "TU". Pourtant aucun de ces messages "TU" ne révèle quoi que ce soit au sujet de l'éducateur, tout est centré sur le jeune.

Si l'éducateur manifestait ses sentiments au sujet du comportement du jeune et sur la manière dont cela l'affecte, le message deviendrait alors un message "JE".

Exemples:

- ◆ "Je suis agacé par ce bruit."
- ◆ "Je n'ai pas envie de jouer au ballon quand je suis fatigué."

4.2.2 Pourquoi le message "TU" est-il inefficace ?

Faisons référence au schéma de la communication.

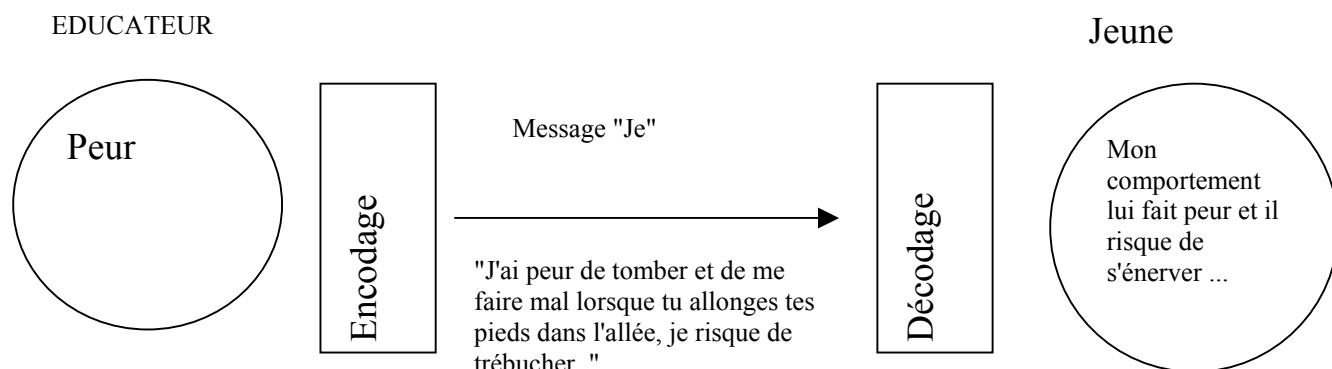
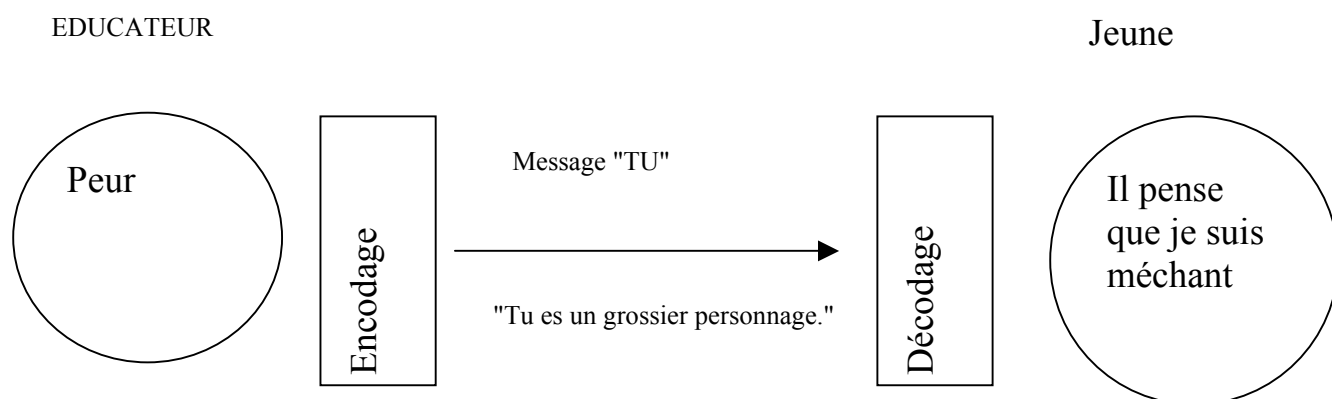
Supposons que l'éducateur soit agacé par un jeune doué qui l'interrompt sans cesse pour poser des questions alors qu'il travaille avec un groupe faible. Si l'éducateur émet un message "TU" : " Mais que tu es mal élevé !", le jeune va capter le message comme une évaluation négative.

Par contre, si l'éducateur émet un message "JE": "Je ne peux pas tout à la fois te répondre et guider le groupe. Ça m'énerve.", le jeune comprendra exactement le vécu personnel de l'éducateur.

4.2.3 Comment formuler un message "JE" ?

Le message "JE" doit comprendre les points suivants:

- 1) le sentiment (ce que l'éducateur ressent réellement) : "J'ai peur de tomber et de me faire mal ..."
- 2) la description du comportement de l'autre "lorsque tu allonges tes pieds dans l'allée ..."
- 3) l'effet tangible et concret du comportement "je risque de trébucher."



4.2.4 « Quels sont mes sentiments réels ? »

Quand les éducateurs émettent des messages « tu », ils n'ont pas besoin d'identifier leur sentiment comme une conséquence du comportement inacceptable du jeune. Il s'agit simplement de laisser fuser un ordre, une menace, une attaque, etc. : « Arrête ça », « Tu vas être puni », « Tu te conduis comme si tu avais deux ans »...

Il n'en est pas de même quand les éducateurs essaient d'émettre un message « je ». Ils ont alors besoin de savoir ce qu'ils ressentent : « Suis-je inquiet, embarrassé, ai-je peur ou quoi ? »

Beaucoup d'éducateurs ont du mal à identifier ce qu'ils sentent. Ils n'ont pas l'habitude de cette recherche. Notre culture nous enseigne depuis toujours qu'il est impoli, égocentrique ou immature d'exprimer ses sentiments.

Aussi beaucoup d'entre nous apprennent à nier leurs vrais sentiments ou à les refouler.

Il n'est pas simple d'enseigner « en trois leçons faciles » comment identifier les vrais sentiments et trouver le courage de les exprimer, mais il existe quelques méthodes d'aide qui rendront peut-être plus aisé de « trouver le contact avec soi-même »

1. Constituez des équipes de deux.
2. Faites une liste de sentiments.
3. Voyez combien de sentiments différents vous pouvez inscrire sur une feuille. Une liste de vingt sentiments est déjà une belle performance.
4. Demandez à votre partenaire d'en faire autant. Puis réunissez vos listes. Vous serez surpris du nombre de sentiments que vous avez conscience de ressentir.
5. Inscrivez dans une colonne dix comportements fréquents de jeunes qui vous sont généralement inacceptables. Pensez à chacun d'entre eux et cherchez en quoi ils entravent pour vous un besoin ou un désir.
6. Dans une deuxième colonne, à la suite de chacun des comportements, écrivez les mots « j'ai peur », dix fois bien entendu.
7. Enfin, dans une troisième colonne, écrivez les mots qui compléteraient la phrase de façon appropriée.

Par exemple:

Comportement inacceptable	Sentiment	Effet tangible
Lorsque Robert court dans l'unité de vie,, j'ai peur qu'il renverse un autre jeune et lui fasse mal.

Ne trouvez-vous pas que « j'ai peur » est un sentiment bien adapté à ce que vous ressentez face à la plupart de ces comportements inacceptables?

Je n'entends pas dire par là que « j'ai peur » est le seul sentiment que vous ressentiez face à un comportement inacceptable des jeunes, mais cela vous convaincra peut-être que la peur est une réaction très courante lorsque c'est vous, l'éducateur, qui avez le problème.

Ne perdez pas trop de temps à trouver les mots les plus précis ou les plus élégants pour définir votre sentiment : « Je me sens légèrement inquiet », « Je suis chagriné », « Je suis douloureusement désappointée » ... Ce ne sont en général absolument pas vos sentiments profonds et, de toute façon, le jeune ne peut pas comprendre ce qu'ils signifient.

L'expérience a montré que les éducateurs éprouvent rarement plus qu'un petit nombre de sentiments fondamentaux : si le comportement du jeune vous cause une douleur physique, « ça me fait mal » suffit parfaitement.

Si ce qu'il fait menace de vous priver de quelque chose, « j'ai peur » fera l'affaire.

S'il vous harcèle sans pitié pour vous contraindre à faire quelque chose, « Je suis trop fatigué (ou occupé) » transmettra assez clairement votre message.

Les éducateurs ont quelques problèmes spéciaux avec la colère.

Les messages « je » se transforment beaucoup plus souvent qu'il ne conviendrait en expressions de colère.

L'explication est qu'ils n'ont pas trouvé le contact avec le sentiment sous-jacent, « le sentiment premier ».

Sous la colère se cache souvent un autre sentiment.

Par exemple:

Bruno, âgé de dix ans, pousse sa petite soeur dangereusement vite dans sa poussette.

La mère oppose à Bruno : « Je suis très en colère quand tu pousses le bébé trop vite, il pourrait se blesser gravement. »

Le sentiment initial de la mère était sans doute ici la peur, et le message « je » adéquat aurait pu être plutôt quelque chose comme: « Je suis effrayée quand je te vois pousser le bébé si vite parce qu'il pourrait tomber et se faire très mal. »

La colère succède à un sentiment initial.

Or fréquemment un message « je » de colère est ressenti comme un message « tu » de blâme par le jeune, et il se sentira abaissé et coupable exactement comme avec les messages « tu ».

Pourquoi les éducateurs émettent-ils des messages « je » de colère ?

Peut-être veulent-ils délibérément et consciemment punir les jeunes ou leur donner une leçon dans l'espoir qu'ils ne reproduiront plus le comportement qui a provoqué chez eux le sentiment premier (peur, embarras, douleur, déception).

S'il en est ainsi, les éducateurs fabriquent leur colère, ils prennent une attitude de colère, ils miment la colère, ils jouent le rôle de celui qui est en colère, ils déclenchent leur propre colère. Cela ne veut pas dire que leur colère

n'est pas réelle, car chacun sait à quoi ressemble la colère. On tremble, on bout à l'intérieur, la voix vibre. Mais ces phénomènes physiques surviennent après qu'on a mis la colère en route.

Comment les éducateurs peuvent-ils arrêter cette mise en colère ?

C'est relativement facile, interrogez-vous : « Quel est mon sentiment premier ? Qu'est-ce que le comportement de mon jeune provoque en moi ? Est-ce de la peur, une douleur, de la déception, de l'embarras ? »

En cherchant le contact avec votre vrai sentiment, puis en le communiquant, vous réaliserez dans la plupart des cas votre propos, qui est d'amener votre jeune à changer de conduite.

Vous n'aurez alors plus de raison de « jouer » la colère.

4.2.5 Il importe d'émettre un message « JE » complet.

Lorsqu'un message « je » ne parvient pas à convaincre un jeune de modifier son comportement, c'est souvent parce que l'éducateur a émis un ou des messages « je » incomplets.

Une mère rapporte comment sa fille de quatre ans et demi, Solange, a poussé à bout son frère Frank, âgé de six ans, en le regardant fixement jusqu'à ce qu'il pleure d'énervement.

La mère: "Je suis très contrariée par la façon dont tu viens de te comporter avec Frank. Tes façons me rendent malheureuse."

Que manque-t-il à ce message « je » ?

Mis à part le fait que la mère exprime ses sentiments de façon trop vague (« contrariée », « malheureuse »), il y a dans son message « je » une lacune beaucoup plus grave: elle ne dit pas à Solange quel est l'effet tangible de son comportement sur elle.

Solange, face à un tel message, se demandera probablement pourquoi sa mère est contrariée ou malheureuse.

En quoi son comportement affecte-t-il tangiblement sa mère ?

Nous avons appris qu'un message « je » efficace comporte trois éléments. Le message de cette mère n'en avait que deux.

Décrire le comportement inacceptable	Exprimer mon sentiment	Expliquer l'effet tangible sur soi
Quand tu regardes Frank fixement	Je suis contrariée et malheureuse.	???
Quand tu regardes Frank fixement	Je suis contrariée et triste	Parce que ça le fait pleurer, ce qui me dérange.

Nous ne pouvons que présumer, bien entendu, quel était ici l'effet concret et tangible sur la mère : peut-être ne pouvait-elle pas supporter la frustration d'un tel traitement, ou sait-elle qu'elle n'aura pas le temps d'aider Frank quand il viendra la voir avec son problème.

Passons à cet autre incident entre une mère et son fils Hervé, quatre ans, qu'elle tente de convaincre d'essayer un nouveau costume

Mère: Hervé, essaie ça pour voir si ça te va.

Hervé: Non, je ne veux pas

Mère : Hervé, je ne peux pas t'acheter ça si tu ne l'essaies pas pour voir si ça te va.

Hervé: Non, je ne veux pas l'essayer.

Mère : Retournons dans la cabine et on va l'essayer très vite (elle soulève Hervé et l'emporte dans la cabine d'essayage).

Hervé, s'il te plaît, vas-tu essayer cet habit ?

Hervé: Non !

Mère: Bon, puis-je au moins le poser sur toi pour voir s'il t'ira vraiment ?

Hervé: Non, je ne veux pas.

Mère: Hervé, je suis très en colère. J'ai besoin que tu l'essaies pour savoir si ça te va. La dame nous attend.

Finalement la mère a abandonné et acheté la taille supérieure en espérant que ça irait.

Imaginons et construisons maintenant un message « je » en trois éléments qui aurait pu avoir plus de chances de modifier le comportement de l'enfant.

Décrire le comportement inacceptable	Exprimer mon sentiment	Expliquer l'effet tangible pour soi
Quand tu ne veux pas essayer ce nouveau costume	J'ai peur de l'acheter	Parce que, si ça ne va pas, il faudra que je retourne en ville pour le changer.

Ce message « je » complet dit à Hervé toute l'histoire, pas seulement ce qu'il fait qui crée un problème à sa mère, mais aussi ce qu'elle éprouve à cause de cela et, tout aussi important, pourquoi ce comportement lui cause un problème.

Souvenez-vous que tout le but essentiel des messages « je » est de convaincre les jeunes de changer leur comportement quel qu'il soit. Il ne suffit pas en général de décrire à nos jeunes le comportement que vous trouvez inacceptable et de leur dire que vous êtes contrarié, en colère ou déçu. Il faut qu'ils sachent pourquoi. Il leur faut une bonne raison pour renoncer à un comportement qui leur convient.

C'est pourquoi les éducateurs doivent expliquer très clairement « l'effet tangible et concret » qu'a sur eux le comportement d'un jeune.

Ne pas communiquer cela au jeune, c'est le laisser sans raison de changer.

Ne pas donner une raison peut parfois conduire le jeune à se sentir blessé et rejeté, car si on ne dit pas aux jeunes pourquoi les éducateurs trouvent leur comportement inacceptable, il se peut qu'ils se trouvent une raison à eux. C'est ce qui s'est passé dans la famille de cette mère:

"Un soir, Eric avait sauté de son lit après que nous l'avons couché pour la nuit. Charles, mon mari, lui a dit: 'Je ne suis pas content de te voir, mais pas du tout !' Quelques minutes plus tard, j'ai découvert Eric en pleurs dans la cuisine éteinte. Je lui ai demandé ce qui n'allait pas, et il a sangloté: 'Papa ne veut pas me voir.'

Eric avait pris cela pour un rejet personnel."

Nous aurions pu espérer une issue toute différente si le papa avait émis un message « je » complet en trois parties, par exemple

"Eric, quand tu te lèves après que nous t'avons bordé, ça me dérange parce que je crains que ça ne m'empêche de lire mon livre (ou de faire mon travail, ou de parler seul à seul avec maman, etc.)".

Non seulement le message « je » explique au jeune la raison précise pour laquelle son comportement est jugé inacceptable, augmentant ainsi les chances qu'il le change, mais encore il produit un effet fort instructif sur les éducateurs. Nous avons découvert que lorsque les éducateurs tentent de communiquer la partie « effet tangible » de leur message « je », ils s'aperçoivent souvent ... qu'il n'y avait pas d'effet tangible du tout !

Comme le dit un des praticiens de la méthode non-directive "En persuadant les éducateurs qu'ils doivent donner aux jeunes une explication lorsqu'ils jugent l'un de leurs comportements inacceptable, nous leur avons donné par inadvertance un outil qui, dans bien des cas, rend acceptable le comportement inacceptable !"

4.2.6 Que faire quand les jeunes ignorent votre message « JE »?

Les messages « je » n'incitent pas inévitablement les jeunes à modifier leur comportement.

Penser que les messages « je » doivent marcher à coup sûr serait une grossière erreur d'interprétation ou un manque de compréhension de la méthode non directive.

Un message « je » est simplement le meilleur moyen pour informer quelqu'un que sa conduite vous fait problème. Il réduit aussi les risques de provoquer chez l'autre personne un sentiment de culpabilité, d'humiliation et de rancune. Mais un message « je » ne vous garantit jamais que l'autre personne va immédiatement, spontanément, modifier son comportement en considération de vos besoins.

Les rapports humains ne sont pas si simples, ni les êtres humains si prévisibles.

Nous pouvons cependant identifier des facteurs qui ont une vraie influence sur le succès ou l'échec des messages « je ».

Le premier que nous avons déjà étudié est la construction même du message « je », particulièrement s'il communique bien l'effet tangible ou concret que le comportement du jeune a sur l'éducateur.

Mais d'autres facteurs interviennent. Nous pouvons les identifier en posant les questions qui suivent:

1. Est-ce que le jeune sent que ses éducateurs l'écoutent en général quand c'est lui qui a le problème ?
2. Quelle est la force (ou la pertinence) du message « je » ?
3. Quelle est la manière dont les éducateurs répondent à la réaction du jeune face à leur message « je » ?
4. Est-ce que le message qui se veut "JE" propose une solution ?
5. Est-ce que les éducateurs ne font pas appel à un certain point au pouvoir et à l'autorité ?

Chacun de ces facteurs justifie une exploration plus approfondie.

1. Écoutez-vous quand le jeune a des problèmes ?

Les messages « je » ne fonctionnent pas dans les groupes où les éducateurs ont tendance à ne pas écouter quand les jeunes ont des problèmes. C'est aussi simple que cela : si vous voulez que les jeunes vous écoutent (quand c'est vous qui avez un problème), ils doivent savoir que vous les écoutez en général (quand ils ont un problème). La réciprocité, rien de moins. Un échange de bons procédés, si vous voulez.

Si un jeune a des problèmes et s'il est habitué à des réponses du style ordres, menaces, morale, jugements, interprétations et autres obstacles, il est peu probable qu'il sera d'humeur à vous aider quand vous en aurez besoin.

2. Quelle est la force de vos messages « je » ?

Les messages « je » de certains éducateurs sont inefficaces parce que trop faibles pour atteindre le jeune. Il y a une vieille anecdote : c'est l'histoire d'un homme qui a vendu sa mule à un ami pour un prix élevé, en proclamant que cette mule était exceptionnellement bien dressée et obéissante. Quelques semaines plus tard, l'ami ramène la mule, en se plaignant que l'animal ne répond à aucun de ses ordres. Saisissant alors un gros bâton, l'ancien propriétaire frappe la mule sur la tête en lui disant : « Avance ! » Et immédiatement la mule se met en marche. « Je suis désolé, dit l'homme en désignant le bâton, j'avais oublié de vous dire que vous deviez d'abord attirer son attention. »

Pour que les messages « je » passent, dans certaines situations, il vous faut d'abord attirer l'attention du jeune, non pas, bien sûr, en lui donnant un coup sur la tête, mais en lui transmettant un message assez fort pour produire un impact. Certains éducateurs ont du mal à accorder leurs messages « je » à l'intensité de leurs sentiments. Ils visent en dessous, et émettent un message « je » faible. Résultat, le jeune ne réagit pas.

Le message « je » le plus efficace est évidemment celui qui « colle » véritablement au sentiment vécu, sans atténuer ni amplifier.

Quand le jeune laisse traîner ses vêtements, vous ressentez simplement de l'irritation. Dites « ça m'irrite » plutôt que « je suis très fâché, »...

Mais si le jeune de six ans laisse traîner un couteau ultra coupant par terre à portée de main d'un tout petit et qu'en voyant cela vous êtes terrifié, ne dites pas : « Je suis un peu inquiet »... Émettez plutôt un message qui corresponde mieux à votre pression sanguine, par exemple : « Quand j'ai vu le couteau, j'ai paniqué à mort, parce que l'enfant aurait pu se blesser dangereusement, et ça m'aurait causé vraiment beaucoup de soucis et de chagrin ».

Souvent les éducateurs demandent : « Mais de tels messages ne vont-ils pas culpabiliser le jeune ? »

Question légitime.

L'important est d'être capable de "changer de position" et de passer à l'écoute active.

3. Quelle est la manière dont les éducateurs répondent à la réaction d'un jeune face à leur message « je » ?

Nous avons appris que, quelle que soit la qualité d'un message « je », personne n'aime s'en entendre adresser. Qui aime apprendre que son comportement est inacceptable pour l'autre ? Ce n'est pas confortable d'apprendre que vous avez causé un problème à une personne. Aussi les plus parfaits des messages « je » provoquent-ils fréquemment des réactions émotives chez le récepteur. Ceci est particulièrement vrai pour les jeunes dont la plupart préféreraient beaucoup faire ce qu'ils veulent et satisfaire leurs besoins sans entrer en opposition avec leurs éducateurs.

Ils veulent faire ce qu'ils ont envie de faire et ne se soucient ni de vos sentiments ni de ce que vous faites. Ils ne s'en préoccupent strictement pas. Ils sont à leurs affaires.

Rien d'étonnant à ce que des éducateurs voient leurs messages « je » provoquer des réponses telles que

- Je ne veux pas.
- Ça ne te regarde pas.
- Je m'en fiche. J'ai envie de faire ça, c'est tout.
- Ce n'est pas moi qui ai mis la pagaille, c'est Suzanne.
- Ça m'est égal que ça t'embête.

Adresser un message « je » à un jeune et aussitôt vous lui posez un problème. Votre message « je » interrompt ce qu'il est en train de faire pour satisfaire un de ses besoins. Ainsi doit-il se préoccuper de votre message « je », d'une façon ou d'une autre.

Il est donc important d'écouter avec toute sa sensibilité la réaction que les messages « je » provoquent.

C'est « changer de position », passer de la position de confrontation à la position d'écoute.

Observons comment cette éducatrice embraie dans l'incident qui suit:

L'éducatrice: Il fait très froid dehors et, quand tu sors sans ton manteau, je crains que tu n'attrapes du mal, que tout ça finisse chez le docteur et coûte encore un tas d'argent !

L'enfant: Non ! Je ne serai pas malade

L'éducatrice: Tu crois que tu ne vas pas être malade.

L'enfant: Non.

Immédiatement après cet échange, l'enfant est allé prendre son manteau dans le placard.

Changer de position ne produit pas toujours des résultats aussi immédiats, mais, dans bien des cas, cela paraît aider les jeunes quand leurs éducateurs tiennent compte de leur réaction à un message « je ».

Il y a ici un paradoxe : c'est comme si les jeunes trouvaient plus facile de modifier leur attitude lorsqu'ils sentent que les éducateurs comprennent combien ça leur est difficile.

Cette utilisation de l'écoute active est bien distincte de son emploi comme agent d'aide quand c'est le jeune qui a le problème. Quand vous passez à l'écoute active après un message « je », votre propos est uniquement de réduire les réactions émotives du jeune dans votre tentative de satisfaire vos besoins, ce qui est très différent d'une volonté de venir en aide au jeune !

4. Les messages de solution ne sont pas des messages « je ».

Certains éducateurs croient qu'ils émettent des messages « je » quand, en fait, ils sont en train de dire au jeune exactement ce qu'il doit faire pour les délivrer du problème que son comportement inacceptable leur pose. Le message se présente sous divers habillages, mais il parvient comme un ordre ou, au moins, une suggestion vigoureuse, une solution.

De tels messages à solution produisent en général une résistance au changement plutôt qu'un désir de changer. Les gens n'aiment pas qu'on leur dicte ce qu'il faut faire !

Par exemple au lieu de faire rentrer tous les jeunes parce que la table est encombrée de leurs cahiers de devoirs et de leur dire: "Je veux que vous rentriez débarrasser la table", le message suivant serait moins risqué quant aux résultats: "Quand la table est encombrée de papiers, je ne peux pas mettre le couvert pour le dîner, et je n'ai pas envie de la débarrasser moi-même."

Non seulement ce message « je » réduit le risque de provoquer une résistance, mais il laisse aux jeunes la responsabilité d'adopter un comportement susceptible d'aider l'éducateur à régler son problème.

Un message de solution éloigne cette opportunité puisque l'éducateur exprime exactement ce que le jeune doit faire.

5. Le recours au pouvoir et à l'autorité.

Quand un message « je » ne produit pas l'effet attendu, il reste la tentation de recourir à l'autorité.

Prenons l'exemple de cette maman:

Quant aux messages "je", mon petit garçon n'en a cure.

Si je lui dis: "Antoine, le n'arrive vraiment pas à entendre la télé quand tu sautes sans arrêt en criant dans la pièce, ça me devient vraiment difficile d'écouter la télé" , il répond "Oh !" et continue de plus belle. Jusqu'à ce que je lui dise: "Antoine, sors d'ici immédiatement". Et alors il décampe.

Certes, l'ordre donné par la maman, a fait décamper Antoine, mais il se peut qu'il ait un effet à long terme apprendre au jeune qu'il n'a pas à modifier son comportement quand il entend un message « je » ... jusqu'à ce que sa mère soit suffisamment furieuse pour lui ordonner de le modifier.

C'est donc en dernier recours qu'on y fera appel.

4.2.7 Les messages «JE» sont efficaces.

Les éducateurs qui ont confronté les jeunes à l'aide de messages "JE" obtiennent un grand nombre de résultats remarquables. Ils découvrent bien souvent que les jeunes sont surpris d'apprendre ce que leurs éducateurs ressentent. Certains jeunes s'expriment très librement:

« Je ne savais pas que je vous agaçais.»

« Je ne pensais pas que vous aviez remarqué. »

« Nous ne savions pas que nous vous causions de tels problèmes. »

Quel que soit leur âge, les gens sont plus ou moins inconscients des effets de leur comportement sur les autres. Par contre, à partir du moment où l'on attire leur attention sur ce fait (franchement et sans critique), tout change. Même les adolescents réagissent positivement, bien plus que ne saurait l'imaginer l'éducateur, ils peuvent tenir compte des besoins et des intérêts de l'adulte chargé d'eux. Les messages "JE" peuvent transformer les étourderies et les manques d'égards en attentions et prévenances de toutes sortes.

Monsieur G., directeur d'une école spécialisée (pour jeunes caractériels et délinquants) nous a donné le récit vivant de ce que peuvent réaliser des messages "JE":

Pendant des semaines, j'avais toléré les comportements d'un groupe de garçons qui transgressaient sans cesse les règlements de l'école. Un matin, je regardais par la fenêtre de mon bureau quand je les vis par hasard, traverser la pelouse avec des bouteilles de coca-cola à la main, ce qui était défendu. La goutte d'eau fit déborder le vase. Tout récemment j'avais assisté à une session de Formation à l'Efficacité Humaine, qui expliquait les messages "JE": je suis sorti précipitamment et leur ai communiqué quelques-uns de mes sentiments: « Ah oui, les gars, j'en ai marre de vous; je suis tellement découragé! J'ai tout essayé pour vous aider à profiter au maximum de votre temps d'école. Je me suis dépensé corps et âme à ma tâche. Et tout ce que vous trouvez de mieux, vous les gars, c'est d'enfreindre le règlement. Je me suis débattu comme un diable avec les autorités pour qu'on vous permette d'avoir des cheveux d'une longueur raisonnable pour un jeune de votre âge, mais ce n'est pas encore assez. Et maintenant, voilà que vous traînez des bouteilles de coca-cola, ce qui va aussi à l'encontre des règlements. J'ai envie de tout plaquer ici pour m'en aller dans une école secondaire ordinaire où j'aurai l'impression de faire quelque chose d'utile. J'ai l'impression d'avoir complètement échoué ici. »

Ce même après-midi le groupe m'a fait la surprise d'une visite. « Salut, Monsieur G., nous avons réfléchi à ce qui s'est passé ce matin. Nous ne savions pas que ça vous rendait furieux ou que ça vous démonterait à ce point. Jusqu'ici on ne vous avait jamais vu comme cela. Nous ne voulons pas d'autre directeur que vous ici; il ne vous vaudra pas. Nous sommes tous d'accord pour que vous nous coupiez les cheveux à la longueur réglementaire. De même, nous avons décidé de respecter tous les autres règlements de l'école. »

Après s'être remis de son choc, Monsieur G. se rendit dans une autre pièce avec les jeunes et il leur coupa les cheveux à la longueur voulue. Monsieur G. nous a confié que tout le monde s'était bien amusé durant la coupe de cheveux et que c'était là le point le plus important pour lui. « Nous avons ri comme jamais! » disait-il plus tard. Leurs relations se sont grandement améliorées et tous ces jeunes se sont beaucoup rapprochés les uns des autres: une chaleur humaine intense s'est établie entre eux. Les garçons quittèrent ensuite la pièce, se sentant très proches et foncièrement amis. Telle est la conséquence souvent observée lorsque les gens résolvent leurs problèmes par une entraide réciproque.

Cette histoire illustre clairement jusqu'à quel point les jeunes peuvent réagir de façon responsable quand les adultes leur parlent d'égal à égal. Dans nos institutions, les éducateurs et les administrateurs mésestiment trop souvent les jeunes et ils leur portent préjudice lorsqu'ils croient que ces jeunes ne veulent pas respecter les besoins des adultes.

Les éducateurs signalent d'autre part que les messages "JE" incitent les jeunes à émettre eux aussi des messages "JE" honnêtes et francs à l'intention des adultes et de leurs compagnons. En réalité, les jeunes imitent les adultes et c'est ainsi qu'ils apprennent à se comporter en bien (ou en mal) dans leurs relations personnelles.

4.2.8 Les messages "JE" comportent des risques.

Nous avons souligné les grands risques des messages "TU" mais les éducateurs se demandent souvent si les messages "JE" ne présentent pas également des risques?

Oui, il y en a.

Les gens craignent habituellement de se mettre à nu: c'est le premier risque qui les effraie, surtout lorsqu'ils désirent confronter quelqu'un et émettre leurs premiers messages "JE".

En effet, les messages "JE" servent à exprimer notre vécu personnel; ils révèlent nos sentiments, nos besoins profonds et données inconnues de notre entourage. Ceux qui nous entourent vont donc mieux nous connaître et découvrir exactement qui nous sommes. À ce moment-là, il n'est plus question de jouer un personnage ni de nous cacher derrière une façade.

Si nos révélations incitent les autres à nous rejeter ou à nous ignorer, nous souffrirons plus vivement puisqu'ils rejetteront notre vraie personnalité et non pas le personnage que nous jouons. Et si nous avons peu confiance en nous-mêmes, nous serons moins portés à communiquer notre vérité que si nous croyons fermement en notre valeur personnelle.

Une attitude opposée implique aussi des risques. Quand nous refusons catégoriquement de nous révéler aux autres, il en résulte un manque d'intimité: d'où des relations superficielles avec autrui, des contacts formalistes,

des jeux de rôles, mais rien de sincère. Les éducateurs qui font l'expérience des messages "JE" déclarent presque à l'unanimité que les avantages de l'authenticité, de l'honnêteté et la franchise surpassent de loin les risques encourus.

Le deuxième risque est la possibilité de se sentir forcés de changer d'attitude face aux autres. Les éducateurs qui choisissent d'émettre des messages "JE" déclarent souvent qu'ils se sentent contraints d'analyser les situations avec beaucoup plus de soin et d'attention qu'ils ne le faisaient auparavant, et que parfois (comme dans le cas du conseiller scolaire dont le fils fréquentait des «durs») ils finissent par se changer eux-mêmes, au lieu de changer les jeunes. Celui qui émet des messages "TU" ne s'engage jamais dans un processus de transformation de ses attitudes, puisqu'il blâme les autres et les rend toujours responsables des sentiments désagréables que suscitent leurs comportements. Et passer de la confrontation à l'écoute active renforce encore ce processus de transformation; l'éducateur recueille davantage de données et éprouve le besoin de modifier de nombreuses attitudes et opinions personnelles.

Le troisième risque que comportent les messages "JE" est la prise de conscience de nos responsabilités. La plupart des gens éprouvent beaucoup de difficulté à assumer l'entière responsabilité de leurs actes; et lorsqu'ils y parviennent, ils éprouvent alors une grande joie, celle de ne plus critiquer les autres pour ce qui ne va pas.

Les messages "TU" rejettent la responsabilité sur quelqu'un d'autre que soi-même tandis que les messages "JE" rendent toujours l'adulte responsable de son vécu.

Ces messages "JE" sont des occasions de développement personnel. Les éducateurs mentionnent fréquemment les changements qu'ils ont provoqués chez eux et concluent que risque et progrès personnel vont de pair. Rendre sa propre vie plus féconde, plus riche et plus satisfaisante justifie les risques encourus.

4.3 Modifier l'environnement du jeune.

Trop peu d'éducateurs tentent de changer le comportement des jeunes en changeant le milieu dans lequel ils évoluent. On emploie plus souvent la modification de l'environnement avec les bébés et les jeunes enfants plutôt qu'avec les jeunes plus âgés, car à mesure que les jeunes grandissent les éducateurs usent davantage des méthodes verbales.

Par les réprimandes ou l'usage de leur pouvoir, ils négligent les modifications de l'environnement. Ils emploient plutôt la parole et essaient de convaincre les jeunes de modifier leur comportement. Pourtant les modifications de l'environnement sont souvent très simples et extrêmement efficaces avec les jeunes de tous âges.

Les éducateurs commencent à employer plus fréquemment cette méthode lorsqu'ils deviennent conscients du grand nombre de ces possibilités.

Quelles sont-elles ?

1. Rendre l'environnement plus stimulant;
2. Rendre l'environnement moins stimulant ;
3. Simplifier l'environnement;
4. Limiter le champ d'action des jeunes;
5. Aménager un environnement fonctionnel en tenant compte des jeunes;
6. Préparer les jeunes à des changements dans leur environnement;
7. Prévoir et planifier dans le cas de jeunes plus âgés.

1. Rendre l'environnement plus stimulant.

Dans les maternelles, on sait qu'un bon moyen d'arrêter ou de prévenir un comportement inacceptable est de proposer aux jeunes enfants un grand nombre d'activités intéressantes. Ce procédé rend leur environnement plus stimulant grâce à des jeux, des livres, du matériel éducatif, de la pâte à modeler, des poupées, des marionnettes, des casse-tête, etc.

Les éducateurs qui pratiquent les méthodes non directives se servent également de ce principe: si les jeunes sont absorbés dans une activité intéressante, ils seront moins portés à les déranger.

Certains éducateurs ont rapporté d'excellents résultats obtenus par l'aménagement d'un espace réservé dans l'atelier ou dans un coin de la cour arrière, où les enfants étaient libres de creuser, de sauter, de bricoler, de faire un certain désordre et d'employer leurs talents créateurs. Ces équipes choisissent un endroit où les jeunes peuvent faire à peu près tout ce qu'il veulent sans endommager quoi que ce soit.

Les randonnées en véhicule sont des occasions où les jeunes "agacent" particulièrement les accompagnants. Dans certaines groupes de vie, on s'assure que les jeunes ont des activités qui vont les empêcher de s'ennuyer ou de devenir turbulents.

La plupart des éducateurs savent que certains jeunes sont moins à même d'agir de façon inacceptable s'ils ne sont pas seuls. Il leur sera plus facile de trouver une activité « acceptable ».

Trop souvent les éducateurs oublient que les jeunes ont besoin d'activités intéressantes et stimulantes pour s'occuper, tout comme nous !

2. Rendre l'environnement moins stimulant.

Parfois, par exemple avant le coucher, les jeunes ont besoin d'un environnement qui présente peu de stimulations. Les éducateurs, surtout les hommes, excitent les jeunes avant le coucher ou le repas, et ils s'attendent ensuite à les voir soudainement devenir calmes et modérés.

Ce sont des instants où l'on doit rendre l'environnement des jeunes moins stimulant, et non pas l'inverse. Plusieurs disputes et débats qui surviennent à ces moments peuvent être évités si les éducateurs font l'effort de réduire les stimulations.

3. Simplifier l'environnement.

Souvent les jeunes ont un comportement « inacceptable » parce que leur environnement est trop difficile et complexe pour eux, ils harcèlent alors leurs éducateurs par des questions, abandonnent leur activité, deviennent agressifs, lancent des choses par terre, se plaignent, et se sauvent.

L'aménagement de l'unité de vie a besoin d'être modifié de plusieurs façons, pour permettre au jeune de faire facilement des choses par lui-même, de manipuler des objets sans danger et lui éviter la frustration inutile de ne pas pouvoir utiliser son propre environnement. Beaucoup d'éducateurs font consciemment un effort pour simplifier l'environnement des jeunes.

- ◆ En procurant aux jeunes des vêtements qui lui permettent de s'habiller, seul, facilement.
- ◆ En adaptant son environnement pour le rendre autonome.
- ◆ En rendant son environnement le moins possible source de risques.

4. Limiter le champ d'action des jeunes.

Lorsqu'une mère place dans son parc un bébé dont le comportement lui est devenu inacceptable, elle limite son "champ d'action" et de cette façon, elle oriente ses prochaines actions dans une direction acceptable. Clôturer raisonnablement l'espace est aussi un moyen efficace pour éviter des actes tels que courir dans la rue, aller dans le jardin du voisin, s'égarer, etc.

Certains éducateurs désignent une pièce spéciale où les jeunes peuvent jouer avec de la terre, peindre, découper du papier ou faire du collage; ils limitent ainsi les espaces où ont lieu ses activités salissantes. On peut désigner aux jeunes des endroits particuliers où ils peuvent être bruyants, se chamailler, se salir, etc. En général, les jeunes acceptent facilement de semblables limitations de leur espace vital, pourvu qu'elles leur semblent raisonnables et leur laissent suffisamment de liberté pour satisfaire leurs besoins. Il arrivera quelquefois qu'un jeune s'oppose à une limitation et entre alors en conflit avec ses éducateurs. (Dans le chapitre suivant, nous verrons comment de semblables conflits peuvent être résolus).

5. Aménager un environnement fonctionnel en tenant compte des jeunes.

Bien que la plupart des éducateurs retirent de la portée des jeunes les médicaments, les couteaux pointus et les produits chimiques dangereux, on aurait avantage à allonger la liste ou à la réduire en fonction de la maturité du jeune et de la nécessité qu'il y a à ce qu'il soit autonome et en sécurité.

6. Préparer les jeunes à des changements dans leur environnement.

Beaucoup de comportements inacceptables peuvent être évités en préparant à l'avance le jeune à des changements dans son environnement.

Si la gardienne habituelle ne peut pas venir vendredi, on peut commencer dès le mercredi à parler à son enfant de la nouvelle gardienne qui viendra. On peut même la rencontrer à l'avance.

Si l'on projette des vacances à la plage, il serait bon de préparer les jeunes enfants plusieurs semaines à l'avance en vue de certaines expériences qu'il auront à vivre: coucher dans un lit qui ne leur est pas familier, rencontrer de nouveaux amis, affronter les grosses vagues, agir avec prudence dans un bateau, etc.

Les jeunes s'adaptent plus aisément aux changements, pourvu que les éducateurs en discutent avec eux à l'avance. Cela est également vrai si le jeune doit souffrir quelques douleurs ou inconvénients, comme c'est le cas lorsqu'il faut aller chez le dentiste. En discuter avec lui franchement, et même lui dire qu'il aura mal, sans doute, pendant quelques secondes, peut faire des merveilles et l'aider à supporter la situation lorsqu'elle se présentera.

7. Prévoir et planifier avec des jeunes plus âgés.

On peut également éviter des conflits en aménageant avec soin l'environnement des adolescents. A cet âge, les jeunes ont besoin d'un espace adéquat pour ranger leurs effets personnels, sauvegarder leur vie privée et se permettre des activités indépendantes. Voici quelques suggestions qui vous permettront d'agrandir votre "zone d'acceptation" envers les jeunes plus âgés. Procurer aux jeunes leur propre réveille-matin. Vous assurer qu'il a un espace suffisant et de nombreux crochets pour ranger leurs vêtements. Installer un tableau pour les messages au sein de l'unité de vie. Donner au jeune son propre calendrier où il pourra inscrire ses

engagements. Lire avec lui les instructions lors de l'acquisition d'un nouvel appareil ménager. Renseigner les jeunes à l'avance lorsque des festivités sont prévues, ce qui, entre autres, leur permettra de nettoyer leur chambre. Fournir aux jeunes qui ne font pas l'objet de mesure de sécurité particulières, une clef de la maison.

Donner une allocation mensuelle, ou hebdomadaire, et établir à l'avance les choses que les jeunes ne devraient pas acheter avec cette somme. Expliquer l'usage et les tarifs du téléphone (frais additionnels pour appels interurbains, heures de pointe et période de rabais, etc.) . Discuter à l'avance des sujets compliqués et de leurs implications légales tels que: le couvre-feu, l'assurance automobile et la responsabilité en cas d'accidents, l'usage de l'alcool et des drogues, etc.

Permettre à un adolescent de faire sa propre lessive et lui rendre la tâche plus facile en installant les accessoires à l'avance et en préparant les produits nécessaires.

Suggérer aux jeunes qui sortent d'avoir toujours la monnaie nécessaire au cas où il devrait téléphoner d'urgence.

Indiquer aux jeunes les aliments réservés aux invités qui sont placés dans le réfrigérateur.

Demander au jeune de sortie d'écrire la liste de ses amis, leurs adresses et numéros de téléphone, au cas où vous devriez l'atteindre à l'improviste.

Avertir les jeunes lorsqu'une tâche spéciale doit être faite pour préparer une réception.

Suggérer à vos jeunes de préparer une liste personnelle et un horaire des choses qu'il doit faire avant de partir en voyage.

Encourager l'adolescent à lire les prévisions de la météo (ou les écouter à la radio ou à la télévision) afin de savoir quoi porter pour aller à l'école.

Toujours frapper avant d'entrer dans la chambre d'un jeune.

Faire participer les jeunes aux discussions qui préparent les activités familiales où ils seront impliqués.

Tous les éducateurs peuvent penser à plusieurs autres exemples dans chacune de ces catégories.

Plus les éducateurs emploient les modifications de l'environnement, plus agréable est la vie avec leurs jeunes et moins ils ont besoin de les confronter.

Les éducateurs qui apprennent à recourir aux modifications de l'environnement passent tout d'abord par des changements fondamentaux dans leur attitude face aux jeunes et à leurs droits dans l'institution.

Un de ces changements est relié à la question « A qui appartient l'institution ? ».

N'est-ce pas étonnant que nous agissions souvent comme si les jeunes avaient, seuls, l'obligation de s'adapter à leur environnement (cf. Notion de territoire en communication non verbale).